Communication by Telephone

1. **The telephone**

|  |  |
| --- | --- |
| appeler quelqu'un | To call/to ring/ to phone someone |
| ça ne répond pas | There’s no reply |
| composer un numéro | to dial a number |
| décrocher le récepteur | to lift the receiver |
| donner/passer un coup de fil à quelqu'un | to give someone a ring |
| écouter | to listen to |
| il n’est pas disponible | He’s not available |
| L’amplificateur | the loudspeaker |
| L’écouteur | the receiver, the handset |
| la tonalité | the dialling tone |
| laisser un message | To leave a message |
| le bon numéro | the right number |
| le mauvais numéro | the wrong number |
| Le standard | the switchboard |
| Le standardiste | the switchboard operator |
| Les touches | buttons |
| libre | Free |
| Lignes externes | extension line |
| l'opératrice/opérateur | the operator |
| occupé | busy/engaged |
| parler à | to talk to |
| passer quelqu’un | To put someone through |
| prendre un rendez-vous | to make an appointment |
| raccrocher | To put down the phone |
| rappeler quelqu’un | To call someone back |
| un annuaire | a directory |
| un coup de téléphone | a phone/telephone call |
| un instant s’il vous plaît | Just a moment please |
| un répondeur | a voice recorder = an answering machine |
| une communication urbaine | a local call |
| Prendre une commande | To take an order |
| Des renseignements | Some information |
| Passer une commande | To place an order |
| Une confirmation, Confirmer | A confirmation, to confirm |
| Les coordonnées | Contact information |

1. **Receiving phone calls**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nom société Bonjour | Name of the firm Good morning/ Good afternoon |  |
| Dominique Dupont, bonjour | Dominique Dupont, Good morning/ Good afternoon |  |
|  | Could you please spell your name? | To spell = épeler |
|  | Would would you like to speak to? | To speak to = parler à |
|  | I’m sorry; you’ve got the wrong number. | Wrong = faux |
| Puis-je vous aider? |  | To help = aider |
|  | Who shall I say is calling? | Shall = (ici) devoir |
|  | One moment, please |  |
|  | Hold on, please | To hold on = patienter |
|  | Hold the line, please |  |
|  | I’ll put you through/ I’m putting you through | To put somebody through= passer qqn |
|  | Sorry to keep you waiting |  |
|  | Could you give me your name, please? | To give = donner |
|  | Could you spell that please? |  |
|  | What’s your first name/ surname? | First name =prénom  Surname = nom de famille |
|  | How do you spell the name of your company? | How = comment |
|  | I’m afraid we’ve been cut | To be cut = être coupé |
|  | I am trying to connect you | To try = essayer |
|  | I’ll see if she’s in | To be in = être là |

1. **Making telephone calls**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| J’appelle de la part de Patrick Johnson. | I’m calling on \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ of P. J. | On behalf of =de la part de |
| Puis-je parler à m. James White ? | Can/ Could I talk to Mr J.W.? | To talk to = parler à |
|  | I would like to speak to …? |  |
| Pouvez-vous me \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ James White, please ? | Could you please put me through to James White? | To put \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ to someone. |

Polite questions :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| May  Can  Could | I | Call | You | Back | ? |
| You | Talk to | John | Today | ? |
| He | Ring | Me | Tomorrow | ? |
| She | Speak to | Them | Right now | ? |
| They | Inform | Us | Quickly | ? |
| You | Spell | Your name |  | ? |
| You | Give | Me | Your phone number | ? |
| I | Take | A message |  | ? |
| I | Help | You |  | ? |

Polite Requests 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| I | Would like | to know | Your shipping rates |
| You | Need | To have | A quotation |
| He |  | To answer | Questions about the delivery time |

Polite requests 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Let me know | When | The goods are ready |
| Where | To collect the goods |
| How many | Goods are in the warehouse |
| How much | I have to pay |

Misunderstanding

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I’m afraid | I don’t understand | Your question |
| I didn’t catch | Your name |
| I didn’t hear | Your fax number |
| I didn’t write | Your name |
| I don’t remember | The delivery date |

**Conversation téléphonique : Translate into English between the lines !**

**Situation: un client appelle l’exploitant pour passer une commande**

**A customer calls to …**

Exploitant : Operator

Client : Customer

Exploitant : Transport XYZ bonjour. Que puis-je faire pour vous ?

Client : Bonjour, John Henrisson de Beverages & Co à Londres. Je souhaite passer une commande pour un chargement complet de bouteille d’eau d’Evian-les-bains, en France à Anvers, en Belgique.

E : D’accord. Tout d’abord, je dois vous poser quelques questions concernant vote expédition : Les noms et adresses de l’expéditeur et du destinataire s’il vous plaît ?

C : L’expéditeur est Eau d’Evian ZA Bleue, 7400 Evian-les-bains- et le destinataire est un supermarché Carrefour : 123, route X, Anvers.

E : Quand souhaitez-vous que la marchandise soit ramassée ? Puis livrée ?

C : Ramassage le lundi 23 mai matin et livraison le mercredi matin, dans l’idéal.

E : Où doit-elle être ramassée puis livrée ?

C : Ramassage à l’adresse de l’usine d’Evian et livraison à l’entrepôt de Carrefour.

E : Comment est-elle conditionnée ?

C : Palettes filmées et gerbables.

E : Quel est le poids total ? Pour combien de palettes ?

C : 33 palettes pour un total de 18 tonnes.

E : Very well thank you. I guess I have enough information now to prepare your order, check the transit time and give you the best possible price.

C: Perfect. When do you think it’ll be ready?

O: Today. I’ll email you to confirm the price and this carriage this afternoon.

C: Ok

O: Could you please give me your email address please?

C: Sure, it’s \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

O: Let me repeat: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

C: That’s correct. Thank you. Have a good day.

O: You too. Bye.

What is the next commercial step?